

平成28年度
障害者雇用職場改善好事例

奨励賞

ユニオン給食株式会社 (北海道札幌市)

本人の状態を見極め、無理なくできる仕事から段階的に本人の自信を醸成し、職域を拡大、職場定着を図る。



- 1 不安の軽減
- 2 社内サポート体制
- 3 職務遂行の工夫
- 4 スキルアップ
- 5 社内の理解
- 6 コミュニケーションの改善・工夫
- 7 勤務形態の見直し



[事業所の概要]

ユニオン給食株式会社は昭和39年2月に創業。平成24年に札幌市から運営を受託し、平成25年2月に札幌市中央図書館1階ロビー内に「元気カフェ本の森」を開業。障害のあるスタッフが接客などを通じてさまざまな人と交流することで、市民の理解と民間企業における障害者雇用の促進を図っている。

従業員数 153名

[業種および主な事業内容]

弁当の製造と販売（折詰、オードブル、会議用）、給食業務（企業、幼稚園、保育園、学校等）への派遣、レストラン・食堂・喫茶店の受託業務

[精神障害者等雇用の経緯]

札幌市から「元気カフェ本の森」(喫茶店)の業務受託に伴い、NPO法人から4名の障害者を受入れ、その後2名を雇用。知的障害者(20代)3名、精神障害者(40代)3名、店長、副店長の8名体制で運営している。

[紹介内容]

精神障害

【従事作業】

喫茶店業務（ホール・厨房・レジ）

[障害者の雇用形態・勤続年数]

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が30時間以上	6名
	アルバイト	週の労働時間が20～30時間未満	
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	～2年未満	2名
	2年～3年未満	
	3年～4年未満	
	4年～5年未満	4名
	5年以上	

取組の概要

喫茶サービスに従事する精神障害者に対し、イラスト入りの手順書の作成、ロールプレイングの実施、できる仕事から始め、自信がついてから他の仕事に挑戦してもらうなどの試みを行った。その結果、就労初期の不安や自信のなさが解消され、職場定着につながった。

企業の声



堀川輝男さん（代表取締役）

当社は弁当製造の工場を運営しており、工場では従来から障害者を雇用していました。

障害者雇用については、自分達の仕事を見直すことができる良い刺激になると考えています。

平成24年度に札幌市からカフェの運営を受託し、精神障害者の雇用を開始しました。このカフェでは精神障害者と知的障害者が一緒に働いています。職場を別々に分けるより、一緒に働いた方が良いと考えています。

社会にはさまざまな人がいて、そのなかで視野が狭くならないようさまざまな人と交わりながら、感謝の気持ちを持って支え合うことが大切だと思っているからです。

「障害のある人が自立できるように」という思いでこのカフェを運営していますが、今後も社員同士がお互いをわかり合いながら楽しく働き続け、「ここで働くことができて良かった」と思うことができるような共同体になっていくことを願っています。

社員の声



Aさん【勤続約4年】

現在は、厨房、ホール、接客、レジなど、さまざまな業務を担当しています。

最初は接客業務から始め、今ではレジ業務までできるようになりました。当初、レジ業務は覚えることが多く混乱することもありましたが、店長はダメなところはダメ、良いところは良いと愛情を持って教えてくれて、自分の仕事を高めることができました。まわりの人も良いアドバイスをくれるので感謝しています。

この職場はみんな和気あいあいとして仲が良く、言いたいことを言える雰囲気、とても働きやすい職場です。以前はネガティブになることもありましたが、今は前向きな姿勢で仕事に向かうことができるようになりました。

人とふれあうことが好きなので、この仕事は楽しく、働くことに生きがいを感じています。一所懸命働くことをモットーにして、将来もカフェで働き続けたいと思っています。

現場担当者の声



吉田ひろ子さん（元気カフェ本の森 店長）

障害のある社員一人ひとりの特徴を理解し、それぞれの思いや不満を理解しようと心がけています。まず、朝の挨拶で社員それぞれの調子がわかるのですが、例えば、自分の思いをあまり言葉にしない社員に対しては、様子を見て声をかけるなどの対応をしています。

全員に対して平等に接しつつ、日常的に何でも話してもらうことが重要だと考えています。社員同士で話し合ってもらうこともあり、例えば、商品として何を出すかは全員で相談しています。

社員たちは、それぞれ自分の将来に不安を抱えており、逆にそういった気持ちは大切だと思っています。まず、「失敗してもいいからやってみる」ことを社員にうながし、それをフォローするのが私の仕事だと考えています。

今は、最近入社した社員の職場定着をどう図ろうか考えています。コミュニケーションの機会を新たに設けようと考えているところです。



[改善前の状況]

【A さんについて】

入社当初、レジにお客が大勢並ぶと、パニックに陥り、目の前のお客様への対応が困難になることがあった。特に、レジ打ち業務については、お金を間違えることに恐怖心を持っていた。また、作業マニュアル（パフェの作り方など）の理解にも苦労していた。

改善策

1

- 1 不安の軽減
- 2 社内サポート体制
- 3 職務遂行の工夫
- 4 スキルアップ

イラスト入り手順書を使用して、できる仕事から始めていくことで、本人の自信を醸成。サポートを付けて、ロールプレイングを何度も実施。

①イラスト入りの手順書の貼り出し

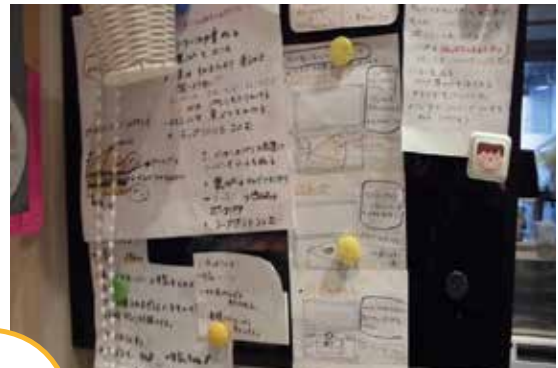
視覚で理解できるように、イラストや写真のマニュアルを業務内容ごとに作業台やレジ横に貼り出した。当初、本人はコーヒーマーカーのスイッチを入れるなど 3 工程までしかできず、「そんな難しいことはできない」と言っていたが、視覚で明確にイメージできるようにしたことで、今ではパフェやサンドウィッチまで作ることができるようになった。

②できる仕事から始めて、自信がついてから他の仕事に挑戦

当初、本人はレジ打ち業務に関して自信がなく、お金を扱うことに恐怖心を持っていたため、最初はホールや厨房の業務を行ってもらった。そのうちに、仕事に対する自信が芽生え、レジ打ち業務もできるのではないかという意識が本人に生まれた。レジのボタンに品名を書いたり、値段を統一するなどの工夫を行い、レジの責任は店長が持つと教え、本人が恐怖心を抱かないように配慮しながら、レジ打ち業務に配置転換した。

③サポートを付け、自信が持てるまでロールプレイングを実施

レジにサポートを一人付け、お客様が多く並んでも、目の前の一人ひとりに丁寧に対応するように声をかけ、一つひとつ正確にできるように、本人が自信を持てるまで何度もロールプレイングを行った。サポートがついたことで、本人の不安が取り除かれ、練習を重ねたことで自信が付き、現在は問題なく一人で対応できるようになった。



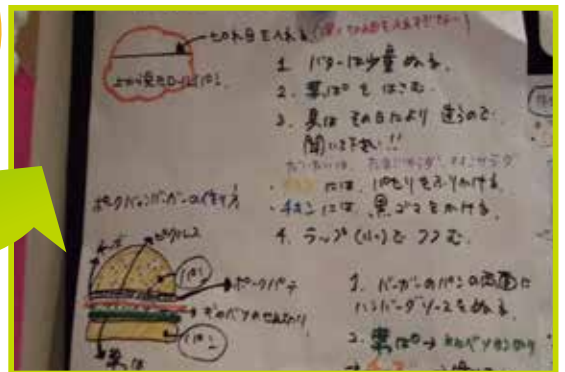
メモや絵を多用してわかりやすくしている

紹介

イラスト入りの手順書の貼り出し



手順書が貼ってある



イラストを描いて、つくり方を厨房に貼っている

[改善後の効果]

自信を持つことができるまで練習を重ね、できる仕事から始め、自信がついてから他の仕事に挑戦することで、本人の不安が取り除かれ、さまざまな業務を身につけることができるようになった。本人の苦手だったレジ打ち業務については、「一番自分に合っている」と日々やりがいを持って業務を行うことができるようになった。今では売り上げ計算まで任せられることができるようになり、その結果、厨房、レジ、ホール全ての業務を行うことができるようになった。

[改善前の状況]

【Aさんについて】

就労に当たって、本人はこれまで知的障害のある社員と一緒に働いたことがなかったため、作業に対する不安だけでなく、人間関係の面で不安を持っていた。

改善策

2

1 不安の軽減 **5 社内の理解** **6 コミュニケーションの改善・工夫** **7 勤務形態の見直し**

社員全員がそれぞれの障害特性を理解し合う体制を確立。家族とも協力しつつ社員が相談しやすい工夫を行って人間関係面の不安を軽減。

①社員全員がそれぞれの障害特性を理解し、支え合う

社員それぞれが相互に特性を理解して業務ができるように、知的障害者には精神障害者の特徴を、精神障害者には知的障害者の特徴をそれぞれ説明し、お互いを理解し、業務に当たるようにした。それぞれの障害特性について、丁寧に説明を行ったことにより、お互いの特徴をわかり合いながら業務を行うことができるようになった。

②勤務体制の配慮

通院日を考慮した勤務シフトを組んで、体調不良のときには休憩させたり帰宅させたりするなどの配慮を行った。



「例えば、ケーキの盛りつけでも、まずやってみてもらいます。足りないところがあれば、私がフォローするという感じです。やってみないと、できるようにならないからです」(吉田店長)

③障害のある社員が相談しやすい雰囲気づくりと家族との協力

障害のある社員は、自分が抱えている不安を自ら申し出ることが難しいという特性があったため、障害のある社員との連絡帳をそれぞれ作成し、家族とも連絡帳のやりとりを行うことで、作業や人間関係の不安の解消に努めた。

その結果、連絡帳でやりとりしていた内容も現在は障害のある社員と口頭でのやりとりで行うことができるようになった。



[改善後の効果]

本人に無理なくできる仕事から始め、それが仕事として評価されて、本人の自信につながり、本人の心に余裕を持たせることができた。結果として、私生活にも良い影響をおよぼす結果となった。

オープン当初は、障害のある社員のそれぞれがさまざまな不安を抱えながらの出発だったが、今では全員が自信を持ってのびのびと業務を行うことができるようになり、お客様から「障害者の店だったんですか？」と驚かれるほどまでになった。最近では、障害のある社員のうち一名が調理師免許の取得に挑戦し、合格することができた。